

Objectifs

Garantir un traitement professionnel de tous les appels entrants. Maîtriser les fondamentaux de la communication. Comprendre les mécanismes de la relation. Identifier le comportement du client. Gérer efficacement les entretiens conflictuels.

Participants

Tout salarié amené à gérer des relations téléphoniques sensibles au quotidien avec des clients ou des services connexes en interne.

Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assuré par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. La feuille d'émargement signée par demi-journée ainsi que l'évaluation des acquis de fin de stage sont adressées avec la facture.

Programme

Différence entre un usager et un client

Qu'est-ce qu'un client ?

Ses besoins, ses attentes.

La prise en compte d'un usager en qualité de client.

Les fondamentaux de la communication

Les règles d'or de la communication par téléphone : attitude, voix, vocabulaire.

La transmission des messages.

La technique de l'écoute active.

La reformulation.

Comprendre les mécanismes de la relation

Les règles de l'entretien téléphonique : la personnalisation, la présentation, la prise de congés.

Positiver la relation.

La grille de Porter.

Gestion des situations conflictuelles, développer son assertivité

Avoir de l'assurance.

Faire face au conflit.

Trouver une solution intermédiaire avant de résoudre la question.

Savoir dire non tout en préservant la relation.

Gérer l'agressivité sans stress.

Gestion du stress

La perception du stress.

La préparation mentale.

La confiance en soi.

Les trois niveaux de la respiration.

Les séances de relaxation.

Découvrir ses moyens de décompresser